

**MANAJEMEN EMPLOYEE RELATIONS DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA  
PT.ASTRA INTERNATIONAL TBK – TOYOTA SALES OPERATION, CABANG BINTARO**

Natasha Latifah<sup>1</sup>  
Liza Dwi Ratna Dewi<sup>2</sup>

**Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Budi Luhur**

Email: tasya\_sungkar@yahoo.com / .....  
liza.dwiratna@budiluhur.ac.id / .....

**ABSTRACT**

*Employees are an important part in every company, because employees who run the goals of the company. To achieve company goals then the performance and employee relations must be considered and well maintained for the results given to the company is also good. This research aims to find out how the management of employee relations in improving employee performance at PT.Astra International Tbk-TSO, Bintaro Branch. As a company engaged in services and goods PT.Astra International, Tbk-TSO, Bintaro Branch needs to build a good relationship to the external. But to build a good relationship out, internal relationships must be established first. This company makes employee relations management as a form of effort in establishing internal relationships, to improve employee performance. This research method using descriptive qualitative. Research subjects are Customer Relations Coordinator PT.Astra International Tbk-TSO, Bintaro Branch. This research uses post-positivism paradigm and qualitative approach. The theory used in this research is Relationships Management Theory (Relationship Management Theory) by John Ledingham. The results of this study explain that employee performance can be formed from a good relationship, through employee relations performance of employees to be better and increased than ever before. Through the employee relations activities undertaken at PT.Astra International Tbk-TSO, Bintaro Branch has grown good internal relationships resulting in a teamwork, high dedication to the company, loyalty, discipline, and good communication so as to improve employee performance And eliminating the constraints in working.*

**Keywords : Management, Employee Relations, Employee Performance**

---

<sup>1</sup>.....Mahasiswa Program Studi Public Relations Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Budi Luhur

<sup>2</sup>Dosen Pembimbing

## PENDAHULUAN

PT Astra International Tbk. Perusahaan ini adalah salah satu perusahaan terbaik di Indonesia, "dilansir dari website resmi milik Astra sendiri perusahaan ini telah mendapatkan predikat sebagai *Best Asia Company's* selama 3 tahun berturut-turut yaitu sejak tahun 2013-2016."<sup>3</sup>Salah satu divisi dari PT.Astra International yang bergerak dibidang jasa dan barang adalah PT.Astra International Tbk-Toyota Sales Operation(TSO). Perusahaan ini merupakan divisi sales operational dari PT. Astra yang menjadi main dealer Toyota di Indonesia atau sering dikenal dengan nama Auto2000.

Berdasarkan evaluasi dari 108 cabang, pada tahun 2016 Auto 2000 Bintaro belum mencapai target dalam tingkat kepuasan pelanggan di seluruh cabang Auto2000 di Indonesia. Bahkan memiliki peringkat terendah dari seluruh cabang Auto2000 di Indonesia. Tingkat kepuasan pelanggan ini didapat setelah pelanggan melakukan servis di Auto2000 Bintaro.

Berdasarkan data tingkat kepuasan pelanggan, menurunnya *performance* karyawan dalam bekerja telah menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan setelah melakukan servis.Untuk mengatasi hal ini *Cstomer Relations Coordinator* (CRC) memiliki strategi yang dapat memperbaiki situasi dan kondisi dari permasalahan yang dimiliki di Auto2000 Bintaro. Karena menurunnya kinerja karyawan bukan hanya telah mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, melainkan akan dapat mempengaruhi keuntungan yang dimiliki perusahaan.Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Manajemen *Employee Relations* Pada PT.

Astra International Tbk - Toyota Sales Operation, Cabang Bintaro?.

*Employee Relations* merupakan suatu hal yang sangat diperlukan dalam menjalin suatu hubungan di perusahaan. Menurut Archibald Williams dalam karyanya yang berjudul *Employee Relations* mengatakan :

*"Employee relations are a living and dinamic force and are built up or office desk."* (Hubungan dengan karyawan merupakan suatu kekuatan yang hidup dan dinamis yang dibina dan diabadikan dalam hubungan dengan perorangan sehari-hari di belakang bangku kerja, dibelakang mesin, atau di belakang meja tulis)."<sup>4</sup>

Ditinjau dari pernyataan diatas, maka semangat pengabdian dan kerja sama karyawan akan memberikan efisiensi dan kinerja yang lebih tinggi, baik oleh kelompok kerja, maupun oleh individu-individu. Di dalam tugasnya public relations memberikan penerangan kerja atau penerangan kerja inilah yang dijalankan oleh employee relations melalui keterangan – keterangan, tulisan dan lisan untuk menerangkan tugas dan kewajiban dari karyawan.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan.Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat ketersediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

---

<sup>3</sup><https://www.astra.co.id/About-Astra/Awards>

---

<sup>4</sup> Onong Uchjana Effendy, *Human Relations dan Public Relations*, (Bandung: CV Mandar Maju, 2009), hal. 144.

“Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang

sebagai prestasi kerja yang

**Data Tingkat Kepuasan Pelanggan 2016 After Service  
Auto2000 Bintaro**

ITEM		AUTO2000 DKI II	AUTO 2000 DKI II	AUTO 2000 DKI I	AUTO 2000 DKI	Auto200DKI
		Bintaro				Cilandak
<b>CUSTOMER SATISFACTION LEVEL</b>		<b>837</b>	<b>855</b>	<b>861</b>	<b>858</b>	<b>879</b>
		<b>4.7%</b>	<b>2.5%</b>	<b>2.1%</b>	<b>2.3%</b>	<b>0.0%</b>
<b>Service Initiation (30%)</b>		<b>805</b>	<b>839</b>	<b>846</b>	<b>842</b>	<b>859</b>
Q1	Kepuasan terhadap kemudahan dalam menghubungi bengkel	<b>789</b>	<b>360</b>	<b>260</b>	<b>620</b>	854
<b>Service Advisor (13%)</b>		<b>846</b>	<b>867</b>	<b>872</b>	<b>869</b>	<b>895</b>
Q6	Kepuasan terhadap waktu proses serah terima kendaraan setelah selesai diservis, mulai dari menunggu untuk dilayani, penyelesaian dokumen hingga penyerahan kendaraan oleh Service Advisor	<b>843</b>	<b>866</b>	<b>869</b>	<b>857</b>	883
<b>Service Quality (30%)</b>		<b>845</b>	<b>873</b>	<b>870</b>	<b>872</b>	<b>875</b>
Q7	kepuasan terhadap hasil servis kendaraan Toyota	860	<b>873</b>	<b>870</b>	<b>872</b>	893

Sumber: Bagian Arsip PT.Astra International Tbk-TSO,Bintaro

perusahaan.Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.”<sup>5</sup>

Penelitian ini menggunakan *Theory Relationships* Manajemen (Teori Manajemen Hubungan) oleh John Ledingham. Teori ini mencerminkan pertumbuhan pemikiran dalam *Public Relations* untuk mengatur hubungan antara organisasi dengan publiknya.

“Menurut Jhon Ledingham (2003) Pengelolaan organisasi dalam hubungan Publik memiliki prinsip-prinsip 1. Fokusnya adalah *Relationship* (Hubungan–Hubungan). 2. Keberhasilan hubungan melibatkan manfaat dari kedua belah pihak, organisasi dari interaksi publik. 3. Organisasi hubungan publik selalu berubah-ubah dari waktu ke waktu dinamis. 4. Hubungan didorong oleh kebutuhan dan keinginan organisasi serta publik, dan kualitas hubungan bergantung pada persepsi-persepsi dari tingkat harapan yang ingin dipenuhinya,

<sup>5</sup>Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), Hlm. 309.

manajemen organisasi hubungan publik berfungsi untuk meningkatkan pemahaman dan manfaat bagi organisasi dan publiknya. 5. Keberhasilan organisasi hubungan publik diukur oleh terminologi kualitas hubungan daripada produksi pesan dan penyebaran pesan. 6. Komunikasi adalah alat strategi dalam mengelola hubungan. Komunikasi melakukan hubungan untuk waktu lama secara terus menerus terutama ketidakhadirannya pada perilaku organisasional. 7. Organisasi publik dipengaruhi oleh sejarah relasional, sifat dasar interaksi, frekuensi perubahan dan pertukaran informasi. 8. Organisasi hubungan publik dapat dikategorikan menjadi tipe pesona, professional, komunitas apakah itu simbolik (dorongan komunikasi) atau *behavioral* (dorongan program) membangun hubungan dapat digunakan dalam semua aspek penelitian dan praktek *Public Relations*.<sup>6</sup>

## METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini paradigma yang digunakan adalah paradigma *post-positivisme*

Menurut Agus Salim dalam bukunya, mengemukakan :

“Paradigma post-positivisme Secara ontologis adalah cara pandang aliran ini bersifat critical realism, sebagaimana cara pandang kaum realis. Aliran ini juga melihat realitas sebagai hal yang memang ada dalam kenyataan sesuai dengan hukum alam, namun

menurut aliran ini mustahil bagi manusia (peneliti) untuk melihat realitas secara benar.”<sup>7</sup>

Karakteristik penelitian kualitatif, yaitu bersifat subjektif alat ukurnya adalah penelitian sendiri, namun agar tidak terlalu bersifat subjektif, diperlukan proses triangulasi atau pengecekan data. Dengan menggunakan paradigma post-positivisme peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian berdasarkan realita yang sebenarnya tanpa memaknai atau mengkonstruksi jawaban dari narasumber atau subjek yang diteliti.

Pendekatan penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif menurut Rosady Ruslan, yaitu :

“Penelitian kualitatif sangat bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan social dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi focus penelitian dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.”<sup>8</sup>

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, peneliti menggunakan deskriptif kualitatif untuk penelitian yang berjudul *Manajemen Employee Relations* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT.Astra International Tbk – Toyota Sales Operation, Cabang Bintaro. Metode Penelitian Deskriptif kualitatif Menurut Elvinaro Ardianto adalah :

“metode deskriptif kualitatif mencari teori, bukan menguji teori; hypothesis-generating, bukan

---

<sup>6</sup>Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, Cetakan ketiga, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2014), Hlm. 119.

---

<sup>7</sup>Agus Salim, *Teori Paradigma Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya, 2006), Hlm.63.

<sup>8</sup>Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2008), Hlm.215

hypothesis testing; dan heuristic, bukan verifikasi. Ciri lain metode deskriptif kualitatif ialah metitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah ( natural setting). Peneliti terjun langsung kelapangan, bertindak sebagai pengamat ia membuat kategori perilaku, mengamati gejala dan mencatat dalam buku observasi. Ia tidak berusaha untuk memanipulasi variabel.”<sup>9</sup>

Teknik pengumpulan data dalam peneitian ini dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu dengan melakukan wawancara dan observasi. Peneliti melakukan wawancara dengan *Customer Relations Coordinator*, Kepala Bengkel, *Service Advisor*, *Foreman*. Data sekunder yang didapatkan berupa kumpulan data dari dokumen, buku, *website* perusahaan.

Teknik analisis data dapat menyimpulkan bahwa data-data yang telah peneliti peroleh baik data primer maupun data sekunder akan peneliti analisis secara deskriptif untuk menjawab dengan jelas masalah pokok dalam penelitian ini. Kemudian peneliti akan menganalisis untuk mengetahui dengan jelas mengenai manajemen *employee relations* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT.Astra International Tbk- Toyota Sales Operation, Cabang Bintaro.

Lokasi penelitian dilakukan PT.Astra International Tbk-TSO, Bintaro (AUTO2000), Pusat kawasan niaga bintaro jaya sektor VII, Jl. Moh. Husni Thamrin Blok B2 No.2. Tangerang Selatan dan waktu penelitian berlangsung pada bulan Januari – April 2017.

Validitas data yang digunakan peneliti yaitu triangulasi sumber. yaitu membandingkan atau mengecek derajat

kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Pada penelitian ini peneliti akan melakukan triangulasi dengan cara mengecek semua jawaban dari 1 orang narasumber , dengan 2 narasumber yang berbeda di Auto2000 Bintaro.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hal yang melatarbelakangi peneliti dalam penelitian ini adalah karyawan. Karyawan menjadi komponen penting dalam perusahaan, baik buruknya kineja karyawanlah yang dapat menentukan perusahaan menjadi berkembang atau tidak,, dalam hal ini hubungan adalah salah satu faktor penting yang dapat menunjang kinerja karyawan menjadi lebih baik, terutama untuk mencapai tujuan dan visi misi perusahaan maka hubungan karyawan perlu diperhatikan. Dalam penelitian ini Manajemen *employee relations* merupakan sebuah salah satu cara menyelesaikan permasalahan yang ada di PT.Astra International Tbk-TSO, Cabang Bintaro. Dengan mengetahui bagaimana *employee relations* (Hubungan Karyawan) di perusahaan tersebut maka akan dapat diketahui permasalahan perusahaan dan solusi apa yang harus diambil dan direalisasikan.

Peneliti menggunakan teori manajemen hubungan untuk melihat bagaimana CRC mebentuk hubungan antara karyawan dengan perusahaan dan sesama karyawan lainnya. Dan hubungan yang dijalin bukan hanya untuk satu pihak melainkan hubungan yang terjadi akan menguntungkan kedua belah pihak baik karyawan maupun perusahaan. Dalam hal ini, Strategi yang digunakan CRC adalah dengan melakukan sebuah manajemen *employee relations*,hal ini dapat membangun hubungan karyawan lebih baik. strategi tersebut dijalankan melalui kegiatan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dan memperbaiki tingkat kedisipilinan serta komunikasi yang baik di PT.Astra International Tbk-TSO. Hal- hal

---

<sup>9</sup>Elvinaro Ardianto, Metodologi Penelitian untuk Public Relations, Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Bandung; Simbiosis Rekatama Media, 2010), Hlm.60.

yang dilakukan seperti membuat *Small Group Discussion, Get Reward, Point Of Employee, Family Gathering*, Rapat Koordinasi servis, dan Sarapan Bersama.

Setiap kegiatan tersebut wajib diikuti oleh seluruh karyawan, namun ada beberapa kegiatan yang hanya diikuti oleh kepala team atau kepala divisi saja seperti, *Small Group Discussion* dan rapat koordinasi. Berdasarkan hasil penelitian, setiap kegiatan yang dijalankan cukup rutin ada yang setahun sekali dan ada yang sebulan sekali, bahkan 2 minggu sekali, tergantung kegiatannya apa dan tujuannya untuk apa. Jika untuk mengontrol kinerja karyawan dan masalah perusahaan ada kegiatan SGA, yang dilakukan 2 minggu sekali tujuannya untuk mengetahui kinerja karyawan bagaimana dan adakah masalah saat bekerja, sehingga bisa langsung diatasi oleh CRC dan Kepala Bengkel, dan ada juga rapat koordinasi yang rutin sebulan sekali untuk melihat apakah perusahaan mencapai target atau tidak dan apakah perusahaan memiliki kendala lain, dan yang mengikuti rapat koordinasi ini hanya kepala divisi dan kepala team saja.

Sementara untuk mendekatkan hubungan karyawan dan mendekatkan karyawan dengan perusahaan ada beberapa kegiatan yang dilakukan setahun 2 kali, seperti *employee focus, gathering, family gathering, briefing*. Kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan untuk menghibur para karyawan dan juga dapat menyegarkan pikiran para karyawan, sehingga dalam bekerja akan menjadi lebih fokus dan menyenangkan. Namun, berbeda dengan *employee focus* kegiatan ini dilakukan untuk dapat mengapresiasi pendapat karyawan dan kritikan-kritikan karyawan terhadap perusahaan, agar perusahaan menjadi lebih baik dan lebih berkembang.

Dari hasil penelitian di atas, manajemen *employee relations* yang dijalankan bertujuan untuk menciptakan sebuah hubungan yang baik di dalam sebuah perusahaan dan menciptakan sebuah komunikasi yang baik, yang akan

membentuk sebuah interaksi dan pertukaran informasi agar memiliki saling pengertian yang mendalam satu sama lain. Selain menciptakan saling pengertian komunikasi dalam organisasi atau perusahaan juga dapat menciptakan kerjasama yang baik antar anggotanya.

Melalui manajemen *employee relations* yang dilakukan di PT.Astra International TSO Bintaro ini karyawan lebih baik dalam bekerja karena karyawan secara langsung mendapat dukungan dan motivasi dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan. Dari berbagai macam kegiatan perusahaan yang dilakukan, hubungan-hubungan karyawan menjadi baik dan berimbang terhadap kinerjanya. Karena adanya komunikasi yang intens dan pendekatan dengan perusahaan kinerja yang didapatkan dari karyawan telah meningkat dan performance yang dihasilkan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. meningkatnya kinerja karyawan ini dilihat dari kepuasan pelanggan yang semakin membaik dan telah mencapai target, menurut CRC saat wawancara tingkat kepuasan pelanggan di Auto2000 Bintaro telah mencapai target per januari-Maret 2017. Hal ini sangat menguntungkan bagi perusahaan. dalam hal ini teori manajemen hubungan yang dikemukakan oleh John Ledingham telah sesuai dengan prinsip-prinsip membangun hubungan seperti yang dilakukan oleh CRC PT.Astra International Tbk-TSO, Cabang Bintaro. bahwa untuk membangun sebuah organisasi yang baik, meningkatkan kinerja karyawan yang baik, maka hubungannya terlebih dahulu yang harus diperhatikan.

## SIMPULAN

1. Hubungan karyawan yang terjalin baik melalui beberapa proses dan tahapan dengan membuat berbagai kegiatan-kegiatan internal seperti, *gathering, touring employee day, small group discussion*,

*training, briefing, employee focus*, sarapan bersama.

2. Kendala-kendala yang terjadi di perusahaan dapat diketahui dan diselesaikan dengan cepat karena ada program *small group discussion* yang diikuti oleh *Foreman, Service Advisor*, Kepala Bengkel, dan CRC.
3. Manajemen *employee relations* yang dibangun menciptakan rasa kebersamaan, kekompakan, dan kerjasama yang baik terhadap karyawan
4. Kinerja karyawan membaik dilihat dari KPI yang telah mencapai target dalam tingkat kepuasan pelanggan.
5. Kinerja baik yang dihasilkan oleh hubungan yang terjalin antara karyawan dengan perusahaan telah menghasilkan keuntungan terhadap perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2014. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Rivai, Veithzal. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Metode Penelitian Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

#### SARAN

##### Saran Teoritis

Hal ini diharapkan dapat menjadi informasi dan pengembangan tentang ilmu komunikasi dan manajemen hubungan khususnya bagi seorang Public Relations dalam meningkatkan kinerja karyawannya di perusahaan atau instansi.

##### Saran Praktis

1. *Customer Relations Coordinator* PT. Astra International Tbk-TSO, Cabang Bintaro sebaiknya dapat lebih sering menjalin komunikasi dan interaksi publik internal karena masih sering terjadi *miss* komunikasi dalam pekerjaan.
2. Kualitas hubungan antara karyawan dengan perusahaan sebaiknya lebih dijaga dan ditingkatkan lagi, agar karyawan PT.Astra International Tbk-TSO memiliki kredibilitas dan dedikasi yang tinggi terhadap perusahaan.

Salim, Agus. 2006. *Teori Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya.

#### MEDIA ONLINE

<https://www.astra.co.id/about-Astra/Awards>

